**Redressal of customers grievances**

1949. SHRI KAMAL MORARKA: Will the Minister of FINANCE be pleased to state:

(a) whether it is a fact that banking sector is likely to have ombudsman system to redress customers grievances;

(b) if so, what are the details of the system;

(c) by when the system is likely to be introduced; and

(d) what would be its composition?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE AND THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF PARLIAMENTARY AFFAIRS (DR. ABRAR AHMED): (a) to (d) State Bank of India (SBI) proposes to set up shortly an ombudsman system to be known as State Bank Lok Pal for redressal of customer grievances. This would be a one-man body with headquarters in New Delhi to begin with. SBI proposes to appoint a retired Supreme Court/ High Court Judge or a retired Comptroller and Auditor General of India to man the institution. The Lok Pal would decide on matters relating to deficiency of service. The decision of the Lok Pal would be ordinarily binding on the bank. Certain categories of complaints like sanction of loans however would be cutside the purview of the Lok Pal.

**विदेशी ऋणों में कमी करने के लिए उठाए गए कदम**

1950. चौधरी हरमोहन सिंह :
श्री ईश्वरत यादव :

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) सरकार ने विदेशी ऋणों पर निर्भरता को हम करने के लिए क्या कदम उठाए हैं,

(ख) पिछले तीन वर्षों के दौरान इस संबंध में क्या विशेष उपलब्धियां रही हैं, और

(ग) विदेशी-ऋण लेने से बचने के लिए किए गए उपायों से विदेशी-ऋणों पर निर्भरता में कितने प्रतिशत की कमी आई है ?

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री और संसदीय कार्य मंत्रालय में राज्य मंत्री (डा० अबरार अहमद) : (क) से (ग) सरकार विदेशी ऋणों को घरेलू प्रयासों के माध्यम से साधन जुटाने के लिए एक विकल्प नहीं समझती क्योंकि इसका मूल उद्देश्य आत्मनिर्भरता के माध्यम से स्वत: स्थिर विकास प्राप्त करना है। तथापि अपने विकास की स्थिति पर विचार करते हुए विदेशी पूंजी प्रवाह निवेश आवश्यकताओं और आन्तरिक साधनों की उपलब्धता के बीच अन्तर को पूरा करने और आर्थिक वृद्धि के संभालने योग्य स्तर को बनाये रखने के लिए आवश्यक होगा।

सरकार ने राजस्व प्राप्ति में सुधार लाने, अनावश्यक एवं निम्न प्राथमिकता व्यय को समाप्त करने, निर्यात बढ़ाने, अदृश्य आय बढ़ाने, कारगर आयात प्रतिस्थापन सुनिश्चित करने, विदेशी निधि के गैर-ऋण सृजित करने वाले अन्तर्प्रवाह को बढ़ाने और व्यय के वित्त-पोषण के लिए उधार ली गई निधि पर निर्भरता कम करने संबंधी अनेक कदम उठाये गये है। ये कदम दीर्घावधि में देश की आर्थिक स्थिति में सुधार लाएंगे और अपनी निर्यात आय क्षमता सहित अपनी विकास प्रक्रिया को पुनर्जीवन प्रदान करेंगे जिससे कि अर्थव्यवस्था के लिए आवश्यक पर्याप्त निधि सृजित करने की अपनी क्षमता को बढ़ा सकें और ऋणों का भुगतान कर सकें तथा उधार की निधि पर निर्भरता को कम कर सकें।